

KOLABORASI RISET DOSEN & MAHASISWA

**PENGARUH IMPLEMENTASI *LEAN SIX SIGMA* DAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP
KINERJA KEUANGAN DAN KEPUASAN
PASIEN PADA RUMAH SAKIT
DI SURABAYA**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Akuntansi



Oleh :

ISTIBSYAROH LAILATUL FITRI
NIM : 2013310564

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2017

KOLABORASI RISET DOSEN & MAHASISWA

**PENGARUH IMPLEMENTASI *LEAN SIX SIGMA* DAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP
KINERJA KEUANGAN DAN KEPUASAN
PASIEEN PADA RUMAH SAKIT
DI SURABAYA**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Akuntansi



Oleh :

ISTIBSYAROH LAILATUL FITRI
NIM : 2013310564

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2017**

**PENGARUH IMPLEMENTASI *LEAN SIX SIGMA* DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DAN KINERJA KEUANGAN PADA RUMAH
SAKIT DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

ISTIBSYAROH LAILATUL FITRI

NIM : 2013310564

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 17 Januari 2017



(Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA)

SKRIPSI

PENGARUH IMPLEMENTASI *LEAN SIX SIGMA* DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN KINERJA KEUANGAN PADA RUMAH SAKIT DI SURABAYA

Disusun oleh :

ISTIBSYAROH LAILATUL FITRI

NIM : 2013310564

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 23 Januari 2017

Tim Penguji

Ketua : Supriyati, SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CTA

Sekretaris : Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA

Anggota : Dr. Dra. Diah Ekaningtias, Ak.,MM.,CA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Istibsyaroh Lailatul Fitri
Tempat, Tanggal Lahir : Bangkalan, 01 Maret 1995
N.I.M : 2013310564
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Kosentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul : Pengaruh Implementasi *Lean Six Sigma* dan *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Pasien dan Kinerja Keuangan pada Rumah Sakit di Surabaya

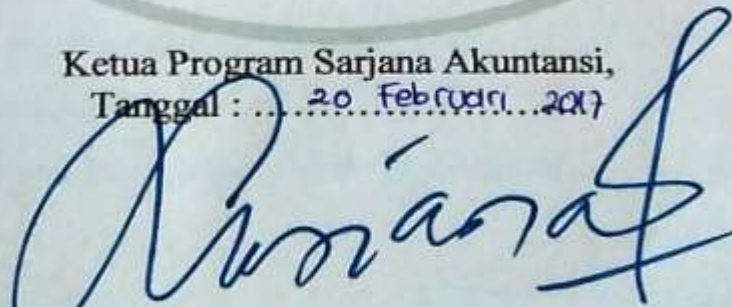
Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 17 Januari 2017



(Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA)

Ketua Program Sarjana Akuntansi,
Tanggal : 20 Februari 2017



(Dr. Luciana Spica Almiliana, S.E., M.Si., QIA., CPSAK)

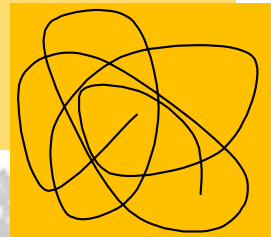
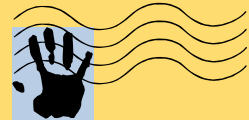
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

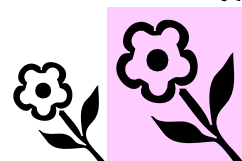
MOTTO

“ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap ”

(QS. Alamnasyarah : 5-8)



***Sukses tidak diukur
menggunakan kekayaan,
sukses adalah sebuah
pencapaian yang kita inginkan***



Skripsi ini saya Persembahkan Untuk :

🕌 Allah SWT

Segala Puji hanya bagi Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan hidayah-Nya atas karunia dan kemudahan serta kesehatan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar dan tepat waktu. Bersyukur atas semua ni'mat kesehatan dan kebahagiaan. Alhamdulillah .. dengan Ridha-Mu Ya Allah, Amanah telah selesai, sebuah langkah usai sudah, namun itu bukan akhir dari perjalananku melainkan awal dari sebuah perjalanan, Syukron Katsiron Ya Rabb..

🙏 Bapak dan Ibu

Terima Kasih Bapak Imamudin (Alm) tercinta yang selalu mendoakan iis, memberikan iis nasehat, saya bangga sama Bapak, semoga bapak bahagia selalu bersama Allah disana, semoga bapak bangga melihat iis disini dan semoga iis bisa bahagia ibuk dan adik-adik semua. Terima Kasih yang tidak terhingga untuk Ibu Siti Chosniyah tercinta yang selalu saya sayangi. Terima Kasih ya buk yang selalu memberikan semangat, dorongan dan nasihat positif buat iis, walaupun iis merasa putus asa dan tidak bersemangat, menyerah, merasa tidak berguna, namun ibu selalu ada buat iis. Membiayai iis sampai selesai sarjana, dan yang paling penting selalu mendo'akan iis, terimakasih buk, atas setiap sujud malammu yang tak pernah lepas untuk anakmu ini supaya mendapatkan yang terbaik. Semoga anakmu ini bisa membahagiakan dan membaggakan ibu dan bapak, Semoga anakmu ini bisa sukses, bisa bahagia sekeluarga, Semoga Bapak juga bahagia melihat iis disini dan semoga iis bisa mengabdikan seluruh hidup untuk Agama, Bapak, Ibu Nusa dan Bangsa.

Aamin Yaa Rabbal 'Alamin

✌️ **Adik-Adikku, Om, tante dan Keluarga**

Terima kasih Banyak buat adik-adikku Amin dan Yemi yang selalu buat mbk mu jengkel tapi selalu bikin seneng, bercanda dan selalu menghibur. Terimakasih buat Mbah Mina dan Mbah Diri, terimakasih banyak atas semua do'a, perhatiannya yang sangat luar biasa kepada iis, memberikan iis fatwa, memberikan iis bekal do'a-do'a agar bisa selalu sabar dan tenang. Terima kasih buat Tante Imah, Te ida dan Om Topek yang memberikan semangat, doa dan perhatian yang luar biasa sama iis. Terima kasih buat Dika, Fuji, Tasya, Aan, Roni, Rino, Meylan, dan Febby yang selalu nelfon dan memberikan semangat, walaupun terkadang bikin mangkel dan jengkel tapi selalu ada candaan yang bisa membuat pikiran ini jadi tenang dan bisa menyelesaikan skripsi lagi. Terima kasih buat mama Enny Ming Lan dan Om Kie Sing yang membantu iis dari SMA sampai iis kuliah, memberikan doa, nasehat semangat dan dorongan, terima kasih ya ma, om buat semuanya.

✌️ **Untuk Partner ku yang sangat baik dan luar biasa ☺**

Terima Kasih yang sebesar-besarnya buat Rizki Safaat Nur Rohim yang selalu nemenin dalam proses skripsi ini dari awal sampai selesai, walaupun deketnya telat pas semester akhir, tapi bikin Sarjanaku lebih berwarna, bermakna dan bahagia, terimakasih selalu mengingatkan semua kebaikan buat aku, terimakasih atas semua kesabaran yang diberikan dan merendam emosi yang selalu tinggi ini. Terimakasih sudah mau diajak susah bareng, mikir bareng, belajar bareng, *sharing* barengmaafin sudah ganggu waktu istirahatnya, Maafin karena selalu kena imbas badmood gara-gara skripsi, sudah sabar dengerin omelan, keluhan dan lain-lain. Pokoknya terimakasih banyak ya at, semoga skripsimu lancar, Alhamdulillah kita bisa selesai bareng dan semoga terus bersama aku ya☺, *Aamiin Ya Rabbal 'Alamin*.

✌️**Untuk Sahabatku Sintia, Elly, Ayis, Fifi dan Ica**

Terima Kasih banyak sudah tetap menjadi teman seabadinya buat saya, menjadi teman curhat, teman bermain, teman jalan-jalan, teman seperjuangan dan teman yang selalu menopang semua kesedihanku, terima kasih terima kasih. Terima kasih ya Elly dan Ayis yang sudah menyempatkan hadir saat sidang skripsiku, meluangkan waktu sibuk kalian, semoga selalu tetep inget aku ya ☺

✌️**Untuk Sahabat Muslimah_Ku**

Terima Kasih buat Bunda Pipit, Mira, nenek Sulay, oel dan adellun atas semua dukungan, kebahagiaan, pengalaman dan nasehat baik dari kalian, teman SMA yang berkesan buat aku. Terimakasih pula sudah disemangatin biar cepet selesai dalam mengerjakan skripsi ini.

✌️**Untuk Sahabatku yang super duper baik**

✌️Terima kasih Amria Daniyanti dewa yang selalu bersama aku, menjadi teman curhat, masak bareng, beli makan bareng, seneng-seneng bareng, terimakasih selalu menopang aku kalau aku sedih, banyak pikiran dan selalu nemenin aku ke ampel, terima kasih banyak amiriyek ☺

✌️Terima kasih buat Anisa Rahmawati, sahabat yang dari semester satu tidak lekang oleh waktu, yang mulai dari tidak tau apa-apa, yang mulai kepikiran masalah kuliah, pasangan, mulai galau dan lain sebagainya,hehehe, terimakasih atas semuanya, terima kasih sudah menjadi teman curhat, belajar, temen satu kost (walaupun baru sekost dari semester 5) dan teman bermain.

✌️Terimakasih buat Ayu Ilum, Elva, Hermuda, Istiqomah, Inggar, Lina, dan Febby yang selalu menemani saya, bisa diajak belajar dan have fun bareng, memberikan masukan positif dan mebantu penelitian saya.

✍️Terimakasih buat inggar, febby dan jane yang menemani saya dalam melakukan penyebaran kusioner, panas, dingin capek semua jadi satu, terimakasih.

✍️Buat illum dan elva yang selalu dibikin ribet dan repot sama saya masalah apapun itu, termakasih sudah sering memberikan masukan, diajak sharing, diskusi, nginep di kost kalau aku lagi sepi, galau juga, lagi pengen maen-maen, hehe.

✍️ **Untuk teman-teman kolaborasiku**

Terima Kasih Maftuh, MbK Sandra, Watin dan Bella yang selalu berjuang bersama, saling memberikan informasi positif, belajar bareng, pusing bareng, kesana sini bareng, bimbingan bareng, sidang bareng, konsultasi bareng, menyerahnya pas mau selesai, tapi akhirnya selalu disemangatin Bu Rovila, yang akhirnya kita lanjut terus, curhat bareng, makan-makan di MCD bareng, makasi temen-temen semua, telah menjadikan penelitian ini dan prosesnya penuh dengan warna yang tidak bisa saya lupakan.

✍️**Untuk Mbak Triandina Wulandari dan MbK Nayu**

Terima Kasih buat mbk Ulan dan MbK Nayu, mbk yang sangat luar biasa baik, selalu membantu saya dalam menyelesaikan skripsi, walaupun sudah kerja tapi masih tetep welcome dan humble, maafin ya mbk ulan dan mbk nayu, karena saya sering tanya-tanya terus, hehehe terima kasih banyak ya mbk, sukses terus buat kita semua,, aamiin

✍️**Untuk Kakak-Kakak dan Teman-Teman ku angkatan 2013**

Terima kasih buat Kak ima, Kak amel, Asfahan, Mery, Naimah, Dega, Fifit, Andis, Eka, cyntia, Rejong, Anis Rahayu dan teman-teman yang lain yang saling mendukung dan meberikan semangat satu sama lain,

memberikan motivasi, saling membantu, bertukar ilmu, bermain dan bercanda bareng, Terima kasih.

✌Untuk Rekan-Rekan PMB tercinta

Terima Kasih buat Irza, Suci, Oik, Ayudiah, Evi, Aniza Khur khur, sufi, Dita, Recky, tutut, mas bejo, mbak rosi, mas rofiq, sonif, fanta, vicky, dwi, mbk kristin, Mbak Ratna, Bu Titik, dan semua panitia PMB yang sangat saya sayangi, buat temen-temen terimakasih telah berjuang bersama, telah memberikan masukan dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

✌Buat Novi, Agis, Desinta , Imay, Kiki, Wita dan Adeknya Wita

Terima kasih sudah jadi temen kostku yang baik, yang selalu mendukung dan memberikan semangat, bercanda bareng, dan belajar bareng, saling membantu dalam hal apapun, terima kasih☺

✌Untuk rekan-rekan EC'Fams

Terimakasih temen-temen English Club yang berjuang bersama-sama, terimakasih telah selalu meberikan semangat, terimakasih sudah menyempatkan datang saat aku sidang skripsi. Terima kasih banyak ☺

KATA PENGANTAR

Segala Puji hanya bagi Allah S.W.T yang telah memberi petunjuk dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH IMPLEMENTASI *LEAN SIX SIGMA* DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN KINERJA KEUANGAN PADA RUMAH SAKIT DI SURABAYA”.

Proses penulisan skripsi ini, merupakan sebuah pengalaman yang sangat berharga. Pengalaman yang tidak hanya memberikan tantangan dalam segi keilmuan tetapi juga dari segi ujian mental dan fisik, yang mungkin sangat berat jika tidak ada pihak-pihak yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membantu penulis. Dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin sebagai Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si., QIA., CPSAK sebagai Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr.Drs. Agus Samekto, Ak., M.Si.sebagai Dosen Wali yang telah membantu penulis dalam proses kuliah di STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA sebagai dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing selama penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Erida Herlina, SE., M.Si dan Ibu Nuru Hasanah Uswati Dewi, SE., M.Si selaku dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan saran dalam penulisan proposal skripsi.

6. Ibu Supriyati S.E., M.Si., Ak., CA dan ibu Dr. Dra. Diah Ekaningtias, Ak.,MM.,CA selaku dosen penguji skripsi yang memberikan saran dan perbaikan dalam penulisan skripsi.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Karyawan Staff dan Civitas Akademik STIE Perbanas Surabaya
8. Bapak Abdul Naf'an Aisul Mukhlis, Bapak Budiono, Ibu Ratih Kusuma Lastianawati dan Mbak Dinda yang telah membantu penulis dengan memberikan izin melakukan wawancara pada Rumah Sakit Bedah Surabaya dan Seluruh Rumah Sakit di Surabaya yang memberikan informasi kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Kedua Orang tua dan keluarga yang selalu mendukung, membimbing dan mendoakan saya selama menyelesaikan studi di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis Menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis masih memerlukan saran, kritik, dan masukan yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Demikian skripsi ini dibuat, semoga dapat memberikan manfaat bagi semua pihak pada umumnya, sehingga dapat menambah wawasan dalam bidang *Lean Six Sigma* dan *Total Quality Management* dan bagi penulis yang ingin meneliti objek yang sama pada khususnya.

Surabaya, 07 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK/RINGKASAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.5 Sistematika Penulisan	21
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 23
2.1 Penelitian Terdahulu	23
2.2 Landasan Teori	35
2.3 Pengaruh antara Variabel	59
2.4 Kerangka pemikiran	77
2.5 Hipotesis Penelitian	76
 BAB III METODE PENELITIAN	 80
3.1 Rancangan Penelitian	80
3.3 Identifikasi Variabel	82
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	84
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	89
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	90
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	92
3.9 Teknik Analisis Data	94

BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	107
4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	107
4.2	Analisis Data	112
4.3	Pembahasan	171
BAB V	PENUTUP.....	197
5.1	Kesimpulan.....	197
5.2	Keterbatasan Penelitian	202
5.3	Saran	203

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.2 Definisi Operasional, Indikator dan Pengukuran Variabel	81
Tabel 3.2 Kategori Mean Variabel Dependen Dan Independen	86
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuisioner	88
Tabel 4.1 Data Sampel Penelitian	110
Tabel 4.2 Kategori Mean Variabel Penelitian	115
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel KoKu	115
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel KePeg	117
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel FoPas	119
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel MaFak	121
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel OPB	123
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel MKP	125
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel KP	127
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel KK	129
Tabel 4.11 Uji Validitas	132
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	136
Tabel 4.13 Uji Regresi Linier Berganda Kepuasan Pasien	139
Tabel 4.14 Uji Regresi Linier Berganda Kinerja Keuangan	141
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	145
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	146
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	148
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas	150
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas	151
Tabel 4.22 Hasil Uji Heteroskedastisitas	153
Tabel 4.25 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	154
Tabel 4.26 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	155
Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	156
Tabel 4.28 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	158
Tabel 4.29 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Variabel	162

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Teori Planned Behavior (Ajzen,2005).	42
Gambar 2.2Manfaat Pelaksanaan TQM.....	45
Gambar 2.3Kerangka Pemikiran.....	75
Gambar 4.1Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	111
Gambar 4.2Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	112
Gambar 4.3Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	113
Gambar 4.4Normal P-P Plot Dependent Variabel : Kepuasan Pasien	144
Gambar 4.5Scatterplot Dependent Variabel : Kepuasan Pasien.....	147
Gambar 4.6Normal P-P Plot Dependent Variabel : Kinerja Keuangan.....	149
Gambar 4.7Scatterplot Dependent Variabel : Kinerja Keuangan.....	152

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Contoh Kuesioner

Lampiran 2 : Data Rumah Sakit

Lampiran 3 : Hasil Wawancara

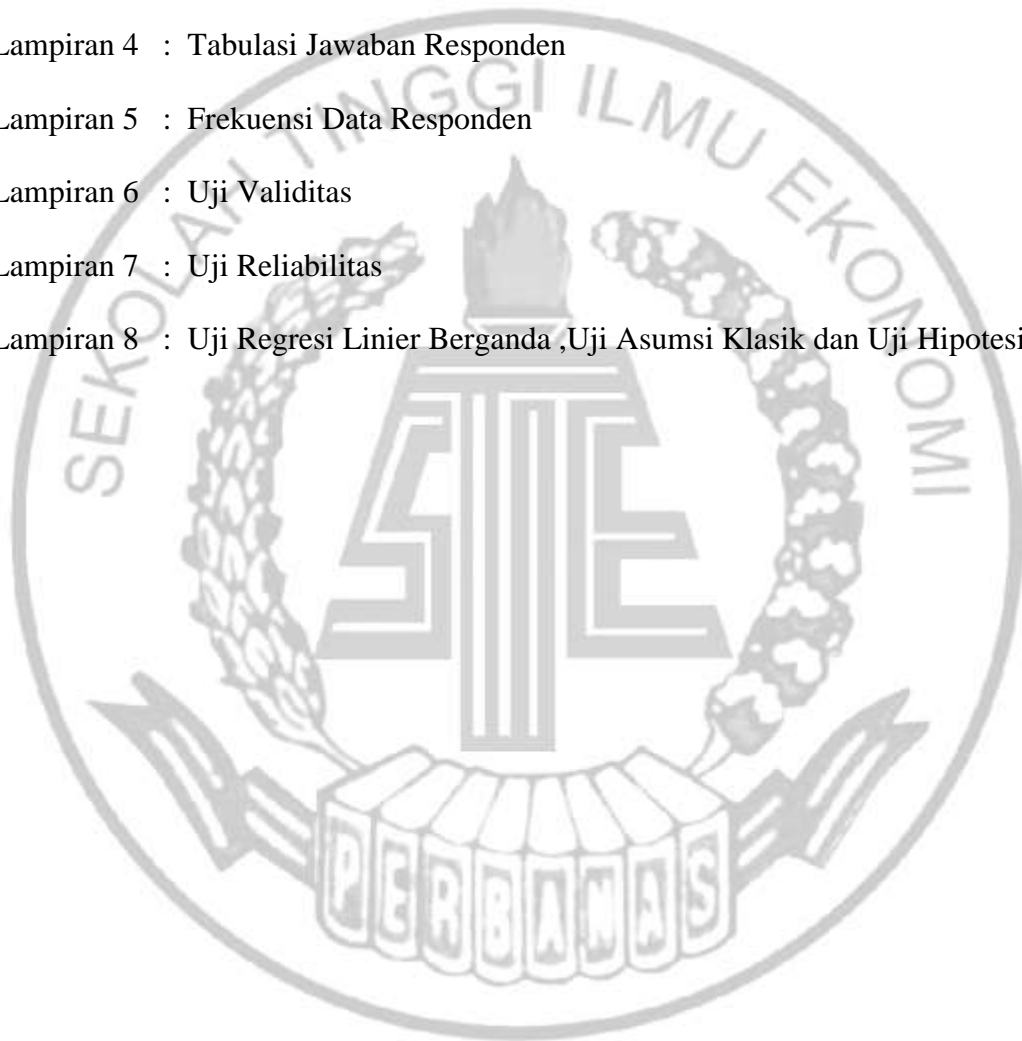
Lampiran 4 : Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 5 : Frekuensi Data Responden

Lampiran 6 : Uji Validitas

Lampiran 7 : Uji Reliabilitas

Lampiran 8 : Uji Regresi Linier Berganda ,Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis



**THE IMPACT OF LEAN SIX SIGMA AND TOTAL QUALITY
MANAGEMENT IMPLEMENTATION ON PATIENT
SATISFACTION AND FINANCIAL PERFORMANCE
ON HOSPITALS IN SURABAYA**

Istibsyaroh Lailatul Fitri

NIM : 2013310564

Email : istibsyarohlailatulfitri@gmail.com

Rovila El Maghviroh

STIE Perbanas Surabaya

Email: rovila@perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo No. 34-36 Surabaya, 60118 Indonesia

ABSTRACT

In the Era of Globalization currently health services industry is more fully with competition so that quality of service is very important in achieving customer satisfaction, one of which is the Hospital. The purpose of this study Titled “The Impact of lean six sigma and total quality management implementation on patient satisfaction and financial performance on Hospitals in Surabaya” was aimed to know the influence of quality commitment, employee involvement, focus patients, the fact based on management, continuous improvement orientation and quality management process. In this study is primary data drawn from the questionnaire. And the sampling technique is complete enumeration sampling, so that the sample obtained in this study were 19 hospitals. Data analysis methode used in this research is descriptive analysis, multiple linear regression analysis, classic assumption test and hypothesis test to test hypothesis using SPSS 20 for Windows. The finding of reseacrh indicates that: focus patients, continuous improvement orientation and quality management process have significantly and possitive effect on patient satisfaction, while quality commitment, focus patients and continuous improvement orientation have significantly and possitive effect on financial performance.

Keywords :*Total Quality Management, Lean Six Sigma, Quality, Patient Satisfaction, Financial Performance*

PENGARUH IMPLEMENTASI *LEAN SIX SIGMA* DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN DAN KINERJA KEUANGAN PADA RUMAH SAKIT DI SURABAYA

Istibsyaroh Lailatul Fitri

NIM : 2013310564

Email : istibsyarohlailatulfitri@gmail.com

Rovila El Maghviroh

STIE Perbanas Surabaya

Email: rovila@perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo No. 34-36 Surabaya, 60118 Indonesia

A B S T R A K

Pada Era Globalisasi saat ini industri pelayanan kesehatan semakin penuh dengan persaingan sehingga kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Salah satunya adalah Rumah Sakit. Penelitian ini berjudul "Pengaruh implementasi Lean Six Sigma dan Total Quality Manajemen terhadap Kepuasan Pasien dan Kinerja Keuangan pada Rumah Sakit di Surabaya" ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari komitmen kualitas, keterlibatan pegawai, fokus pasien, manajemen berbasis fakta, orientasi perbaikan berkelanjutan dan manajemen kualitas proses. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner. Dan teknik pengambilan sampel menggunakan *complete enumerationsampling* atau metode sensus, sehingga sampel yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebanyak 19 rumah sakit. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis, pengujian tersebut menggunakan SPSS 20 *for Windows*. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa: fokus pasien, orientasi perbaikan berkelanjutan dan manajemen kualitas proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sementara komitmen kualitas, fokus pasien dan orientasi perbaikan berkelanjutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan.

Kata Kunci : Total Quality Manajemen, *Lean Six Sigma*, Kualitas, Kepuasan Pasien, Kinerja Keuangan